

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Facultad de Psicología



**Correlación entre los Recursos Personales con el
Involucramiento Laboral**

Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología
con mención en Psicología Social
que presenta la Bachillera:

Monicke Durand Rolando

Asesor: Pierre Alcócer Palacios

LIMA, PERÚ

2020

Agradecimientos

Un agradecimiento especial al incondicional apoyo de mis padres y hermano, así como, familiares y amigos muy cercanos. Asimismo, un reconocimiento especial a mi asesor de Tesis Pierre Alcócer por el asesoramiento y la disponibilidad para el desarrollo del trabajo.

Gracias a todos.



Resumen

En la actualidad, las organizaciones deben superar diferentes desafíos, tanto sociales como económicos para poder mantenerse rentables en el mercado. Por ende, es necesario que toda organización promueva y mejore las experiencias positivas entre sus trabajadores, con la finalidad de tener una fuerza trabajadora saludable y motivada a trabajar; de esta manera, se puede lograr un buen desempeño laboral y rentabilidad para la organización.

Por ende, hoy en día existe un gran interés por parte de los académicos y empresarios en el desarrollo y la gestión del concepto de involucramiento laboral, ya que, según las investigaciones, puede llegar a predecir el desempeño laboral. Existen variables que se identifican como importantes desencadenantes del involucramiento laboral, entre ellos: los recursos laborales y recursos personales; para este estudio nos centraremos en los recursos personales.

El objetivo del estudio es correlacionar la variable de involucramiento laboral con los recursos personales de autoeficacia y autoestima organizacional en una organización pública de Lima con la finalidad de poder explorar el comportamiento de estas variables en nuestra población. Se tomó una muestra de 84 trabajadores de una organización con una media de edad de 47.71 años. Los resultados evidencian correlaciones medianas directas entre el *involucramiento laboral* con ambos recursos personales (r (autoeficacia) = .385 ; r (autoestima organizacional) = .453).

Palabras clave: involucramiento laboral, recursos personales, autoeficacia, autoestima organizacional.

Abstract

Nowadays, companies has different economics and social challenges that must be solved to get profitability in its business. Therefore, it is necessary that companies promotes and improves positive experiences among workers to have a healthy and motivated working force; in that way, they can get good job performance and profitability to the business.

Thus, academics and entrepreneurs have been interested in the development and management of the concept of work engagement because it can predict job performance according to the investigations. There are variables identified as important antecedents of work engagement, among them: job resources and personal resources. For this study, we will focus only in personal resources.

The main objective of the study is to correlate work engagement's variable with two personal resources: self-efficacy and organization-based self-esteem in a public organization in Lima to explore the behavior of these variables in our population. The sample consists of 84 workers from an organization with an age mean of 47.71 years old. The results shows medium direct relation between work engagement with both personal resources (r (self-efficacy) = .385 ; r (organizational self-esteem) = .453).

Keywords: work engagement, personal resources, self-efficacy, , organization-based self-esteem.

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
Método.....	9
<i>Participantes</i>	9
<i>Instrumento</i>	9
<i>Procedimiento</i>	10
<i>Análisis de datos</i>	11
Resultados.....	12
Discusión	14
Limitaciones y recomendaciones para futuros estudios:	20
Referencias Bibliográficas.....	21
Apéndices	26
Apéndice A: Escala de Involucramiento Laboral (UWES -9).....	26
Apéndice B: Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996)	27
Apéndice C: Escala OBSE de Pierce, Gardner, Cummings, and Dunham (1989)	28
Apéndice D: Ficha de Datos Sociodemográficos	29

Introducción

En la actualidad, existen importantes y nuevos desafíos que las empresas deben superar para poder mantenerse vigentes en el mercado; desafíos como las crisis sociales y económicas, la globalización, los nuevos tipos de liderazgo, los cambios generacionales, las nuevas tecnologías, entre otros (Mondy, 2010). Es así que las organizaciones, en su permanente elaboración de estrategias, han identificado que para enfrentar estos desafíos una de las soluciones es generar experiencias positivas en sus empleados para promover el incremento de su capital mental; es decir, incrementar todos los recursos cognitivos, emocionales y sociales de sus recursos humanos, (Acosta, Salanova y Llorens, 2011; Unidad de Coordinación para el Desarrollo del Capital Mental, 2016) ya que, a través de estas experiencias, se lograría contar con una fuerza laboral involucrada con su trabajo, capaz de alcanzar un buen desempeño laboral, y, por ende, un alto índice de productividad y rentabilidad para la organización (Rodríguez, Martínez y Salanova, 2014). Por esta razón, hoy en día existe un gran interés por parte de académicos y empresarios en el desarrollo del concepto de involucramiento laboral (expresado en inglés como *work engagement*) dadas sus repercusiones en el desarrollo de experiencias positivas en los trabajadores y en el desempeño laboral.

El involucramiento laboral, es un constructo desarrollado a lo largo del tiempo en Estados Unidos y Europa desde la perspectiva de la psicología positiva organizacional de la salud, en donde se investigan los aspectos positivos de la experiencia de los empleados durante el trabajo; es decir, las fortalezas humanas, el funcionamiento óptimo y las experiencias positivas en el trabajo (Csikszentmihalyi, 1990; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000; Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001; Mauno, Kinnunen y Ruokolainen, 2007).

El origen de este concepto se encuentra en la propuesta de Kahn (1990), quien introduce el concepto de involucramiento laboral como la forma en que los empleados se desempeñan en sus roles de trabajo; de acuerdo a este investigador, los empleados con involucramiento se expresan física, cognitiva y emocionalmente a la hora de trabajar, realizando un gran esfuerzo al momento de desempeñar sus funciones, ya que se sienten bien identificados con ellas (Kahn, 1990; Bakker, Demerouti y Vergel, 2014; Zapata y Melo, 2015). Posteriormente, el concepto de involucramiento laboral fue abordado por Maslach, y Leiter (1997) quienes lo definieron como la energía, participación y eficacia de los empleados en las respectivas funciones de sus puestos de trabajo. Esta perspectiva lo considera como una variable opuesta al agotamiento emocional (expresado en inglés como *Burnout*) (Mauno, et al., 2007; Zapata y Melo, 2015).

En respuesta a esta propuesta, los investigadores Schaufeli, y Bakker (2002) definieron el involucramiento laboral como un estado afectivo-emocional relacionado al trabajo, que podría ser estudiado de modo independiente al agotamiento emocional (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002; Schaufeli y Bakker, 2004). Esta última aproximación, ha sido adoptada por diversos estudios empíricos en el ámbito organizacional que respaldan su validez (Bakker y Demerouti, 2008a). Asimismo, cuenta con un instrumento para medirla, el cual presenta altos niveles de confiabilidad y validez (Schaufeli y Bakker, 2003). Es así que la presente investigación tomará en consideración la perspectiva de Schaufeli y Bakker respecto al involucramiento laboral (Schaufeli y Bakker, 2004).

Profundizando en su comprensión, Schaufeli y Bakker (2002) definen al involucramiento laboral como un estado mental positivo, afectivo y motivado frente al trabajo el cual se caracteriza por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción; el vigor se caracteriza por niveles altos de energía y resiliencia, disponibles a utilizar en el trabajo, así como también para la resistencia y persistencia frente a las dificultades; la dedicación,

se refiere a estar profundamente involucrado en el trabajo experimentando una sensación de orgullo y entusiasmo para con las tareas del cargo; y, por último, la absorción que se refiere al estado de concentración y absorción en las tareas que se desarrollan, generando la sensación de que el tiempo pasa rápidamente y que la concentración es total aun cuando existan muchos distractores. (Schaufeli, et al., 2002; Schaufeli y Bakker, 2004; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, y Schaufeli, 2009b; Costagliola, Larraechea, y Rodríguez, 2015).

Schaufeli y Bakker (2002) explican que los empleados con altos niveles de involucramiento laboral tienen mejor desempeño laboral debido a que la experiencia de sus emociones positivas les ayudan a tener nuevas ideas y mejor salud, lo cual les permite producir mejores recursos y energía al momento de trabajar, obteniendo resultados como lealtad de cliente, rentabilidad, ventas, bajo ausentismo, baja rotación y hasta bajos defectos de calidad para las organizaciones (Bakker, et al., 2014; Schmitt, Den Hartog, y Belschak, 2016; Harter, Schmidt, y Hayes, 2009). Es por ello que el estudio del involucramiento laboral resulta importante en las organizaciones debido a que puede predecir el desempeño laboral, es así que hoy en día es reconocido como un elemento organizacional estrechamente vinculado a los resultados financieros de las organizaciones, llegando en algunas a ser integrado incluso como un indicador estratégico de desempeño (Costagliola, et al., 2015).

Es en este sentido que el involucramiento laboral ha motivado la investigación de otras variables que pudieran encontrarse asociadas a su desarrollo. Es así que se identifican como importantes desencadenantes del involucramiento laboral a los recursos laborales (factores situacionales) y los recursos personales (factores individuales), los cuales han demostrado a través de diferentes estudios predecir y desarrollar mejor el involucramiento laboral en los trabajadores (Hobfoll, 1989; Bakker, et al., 2014). Para el presente estudio consideraremos los recursos personales como principal desencadenante

del involucramiento laboral. Los recursos personales se definen como autoevaluaciones positivas del individuo, vinculados a la resiliencia y a la capacidad de control de su entorno con la finalidad de obtener un impacto exitoso (Hobfoll, 2002). Es así que los recursos personales son funcionales en el logro de metas, protegen de las amenazas asociadas a los costos fisiológicos y psicológicos; y, estimulan el crecimiento y el desarrollo personal (Xanthopoulou et al., 2009b).

Se toma esta perspectiva como principal desencadenante del involucramiento laboral porque los estudios demuestran que las autoevaluaciones positivas están fuertemente relacionadas con diferentes aspectos del desempeño laboral (Judge, Van Vianen, y De Pater, 2004; Xanthopoulou et al., 2009a). Es así que las personas que tienen mejores autoevaluaciones positivas de ellos mismos en el trabajo, experimentan altos niveles de motivación para alcanzar sus objetivos y realizar las tareas que se fijen como metas, lo cual les permitirá tener un buen desempeño laboral. (Judge, Bono, Erez, y Locke, 2005; Xanthopoulou et al., 2009b; Luthans y Youssef, 2007; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, y Schaufeli, 2009b).

Entre los diferentes recursos personales que se han investigado en relación al involucramiento laboral se encuentran las variables de autoeficacia, optimismo, autoestima organizacional, autoestima, resiliencia, entre otros (Bakker y Demerouti, 2008a; Mäkikangas, Feldt, Kinnunen, y Mauno, 2013). Esta investigación se centrará en el estudio de dos recursos personales específicos, estos son la autoeficacia y la autoestima organizacional, ya que según la teoría revisada son factores importantes que influyen en el desempeño laboral, y en especial cuando se relaciona con el involucramiento laboral. A continuación, se describirán sus definiciones e importancia.

En primer lugar, de acuerdo con la Teoría Social Cognitiva (SCT), la autoeficacia se refiere a las creencias que la persona tiene sobre sus capacidades en organizar y ejecutar acciones para conseguir logros (Bandura, 1997; Salanova, Llorens, y Schaufeli, 2011).

Las creencias de autoeficacia contribuyen a la motivación, influyendo en los desafíos que las personas persiguen, el esfuerzo que gastan en ello, y su perseverancia en derribar los obstáculos (Bandura, 1989; Mäkikangas et al., 2013; Xanthopoulou et al., 2009b). Por ende, los individuos con autoeficacia tienen creencias más fuertes en su capacidad para realizar las tareas con éxito, establecer metas más desafiantes para sí mismos, así como invertir y persistir durante más tiempo en culminar la tarea. (Bandura, 1996; Heuven, Bakker, Schaufeli y Huisman, 2006). La autoeficacia es la variable que más ha demostrado tener una relación positiva con el involucramiento laboral en diferentes estudios a lo largo del tiempo (Mäkikangas et al., 2013). Un ejemplo es el estudio de Salanova, Bakker y Llorens (2006), quienes obtuvieron en sus resultados que los trabajadores con altos niveles de autoeficacia experimentaban altos niveles de involucramiento laboral y compromiso, así como estudiantes autoeficaces reportaron altos niveles de involucramiento laboral (Salanova, Bakker y Llorens, 2006).

Por otro lado, *Organization-based Self-esteem* (OBSE), traducido para este estudio como autoestima organizacional, es definido por Pierce, Gardner, Cummings y Dunham, (1989) como el grado en que un individuo, como miembro de una organización, piensa que es capaz, significativo y valeroso. Sus principales variables desencadenantes son el contexto organizacional, la estructura organizacional, las relaciones interpersonales y la cultura dentro de una organización (Pierce y Gardner, 2004). La literatura revela que la autoestima organizacional tiene correlaciones positivas con la motivación intrínseca, actitudes laborales y profesionales (por ejemplo, la satisfacción, el compromiso y la identificación laboral), con el comportamiento en relación al trabajo (ética laboral), búsqueda de feedback, ciudadanía organizativa (altruismo y cumplimiento), desempeño laboral, buenos resultados y mentoring (Pierce y Gardner, 2004). Asimismo, los estudios demuestran que un alto puntaje en autoestima organizacional esta proporcionalmente relacionado a un alto involucramiento laboral (Xanthopoulou et al., 2009a). Por ejemplo,

en las últimas investigaciones sobre los antecedentes del involucramiento laboral, se justifica empíricamente que la autoestima organizacional es un antecedente importante y significativo (Mauno et al., 2007); pues, en un importante y único estudio longitudinal en personal de salud de Finlandia, la autoestima organizacional resultó ser uno de los predictores más importantes del involucramiento laboral, el cual se mantuvo estable los resultados después de dos años (Mauno et al., 2007).

Hoy en día es posible identificar estudios significativos que han abordado estos dos recursos personales en relación al involucramiento laboral, entre ellos autores como Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli (2009b) son quienes mejor han investigado la relación entre la autoeficacia y la autoestima organizacional con el involucramiento laboral obteniendo correlaciones positivas. Por otro lado, los estudios en Latinoamérica han demostrado que solos 2 de cada 10 trabajadores presentan involucramiento laboral, lo cual indicaría que en esta región, la mayor parte de la fuerza laboral está lejos de un alto nivel de involucramiento laboral para tener un buen desempeño laboral y saludable dentro de una organización (Costagliola, Larraechea y Rodríguez, 2015).

Es importante señalar que en el Perú existen pocos estudios por parte de los académicos sobre esta línea de investigación, así como poca información sobre una gestión del involucramiento laboral en las organizaciones, lo cual sitúa a nuestro país por detrás de otras organizaciones extranjeras mejor desarrolladas en esa materia, quienes ya exploraron el comportamiento del involucramiento laboral en su cultura organizacional, y, mas bien, enfocan su atención en determinar los costos de su ausencia (Costagliola et al., 2015). Asimismo, salvo algunas investigaciones, no existe información que ayude a entender mejor cómo se comportan los recursos personales junto al involucramiento laboral en las organizaciones peruanas, ni cómo ello puede contribuir a que ellas sean más competitivas en el mercado. Finalmente, cabe señalar que, si bien la investigación

internacional y local ha presentado resultados interesantes respecto al involucramiento laboral, resulta importante indagar sobre la relación de estas variables en el contexto peruano, exactamente en el de una organización del sector público peruano, dado que cuentan con características que dotan de particularidad a la muestra (SERVIR, 2014).

Por sector público se entiende al conjunto de instituciones u organismos que regulan, de una forma u otra, las decisiones colectivas de carácter político, económico, social y cultural de un país. Entre sus funciones principales se encuentran la de fomentar la eficiencia económica, mejorar la distribución de la renta, propiciar la estabilidad y el crecimiento económico (Baena, 2009). En el Perú, la administración pública es llevada a cabo por los ministerios, los gobiernos regionales y locales principalmente (Alonso, De la Cruz, Payne, Strafe, Alonso y Linder, 2007). Estos organismos se caracterizan principalmente por su lenta, ineficiente gestión administrativa y alta burocracia; entre sus principales características destaca la desigualdad respecto a la distribución de la administración pública en el territorio nacional (en promedio existen 5 servidores públicos por cada 100 habitantes a nivel nacional), primacía masculina (54% de servidores públicos son varones), diversidad en las condiciones laborales y contractuales de los servidores públicos (régimen público, CAS, régimen de actividad privada, entre otros); otros datos relevantes están relacionados con el costo de la planilla estatal (creció de S/ 21,903 millones el 2009 a S/ 38,000 millones el 2014) y el envejecimiento de los servidores públicos (servidores públicos entre 30 a 44 años de edad pasaron de 53% a 40%) (SERVIR, 2014).

En conclusión, se ha podido identificar que el involucramiento laboral resulta un elemento importante para la gestión organizacional vigente. En este sentido, su investigación ha traído la identificación de diversas variables relacionadas, entre las que destacan recursos personales como la autoeficacia y la autoestima organizacional. En el Perú existen pocas investigaciones al respecto de estas variables, así como en las

organizaciones publicas. Por ende, el objetivo de la presente investigación es conocer la relación entre la variable del involucramiento laboral y los recursos personales de autoeficacia y autoestima organizacional en una organización pública de nuestro medio.



Método

Participantes

Los participantes del presente estudio son 84 trabajadores de una institución pública. Entre las principales características demográficas de la muestra es el rango de edad que es entre 22 y 64 años ($M = 47.7$; $DE = 11.44$); respecto al género son 44 varones y 40 mujeres. Se determinó como criterios de inclusión que los trabajadores tengan más de 1 año laborando en la institución; en relación al tiempo de trabajo, el 57.15% tiene más de 15 años trabajando ($M = 18.39$; $DE = 10.58$). En cuanto al grado de instrucción, el 1.19% presenta secundaria completa, 10.71%, técnico superior completo y el 88.1% nivel superior universitario. Entre las profesiones ejercidas, el 51.19% fue Economía, 21.43% Administración y 16.67% Contabilidad. La participación fue voluntaria y con la entrega de previo consentimiento informado.

Instrumento

Para medir el involucramiento laboral se utilizó la versión de nueve ítems de la escala de Utrecht Work Engagement (UWES) (Schaufeli y Bakker, 2003). Los ítems de la UWES se agrupan en tres subescalas que reflejan sus dimensiones (vigor, dedicación y absorción). Cada subescala contiene 3 ítems que corresponde a la versión UWES-15. Los ítems se califican en una escala que va desde (0) “nunca” a (6) “siempre”. La escala UWES-9 fue validada en nuestra población con una muestra de docentes de Lima Metropolitana en donde el alfa de Cronbach fue de .77, .74 y .61 en las dimensiones de vigor, dedicación y absorción respectivamente, demostrando alta confiabilidad de la prueba (Flores, Fernández, Merino, Guimet y García, 2015).

La autoeficacia fue medida con la versión española de la Escala de Autoeficacia General (EAG) de Baessler y Schwarzer (1996) la cual consta de 10 ítems con formatos

de respuesta de escalas de tipo Likert de 4 rangos, en donde cada rango le corresponde un puntaje; 1 = Incorrecto (1 punto), 2 = Apenas Cierto (2 puntos), 3 = Más bien cierto (3 puntos), 4 = Cierto (4 puntos). En esta escala a mayor puntaje mayor autoeficacia general percibida. La EAG fue validada en la población chilena en donde el coeficiente alfa de Cronbach fue de .84 (Cid, Orellana, y Barriga, 2010).

La autoestima organizacional fue medida con la herramienta desarrollada por Pierce, Gardner, Cummings, and Dunham (1989) la cual consta de 10 ítems y las opciones de respuestas están en escala Likert, desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo). Los estudios revelan estimaciones de confiabilidad de consistencia interna (coeficiente Alfa) para el instrumento que oscila entre 0,82 y 0,95 (Kanning y Hill, 2012).

Por último, se utilizó una ficha de datos para recolectar la información sociodemográfica; en esta, se consignó la edad, el sexo, carrera, el grado de académico y tiempo de permanencia en su centro actual de trabajo.

Procedimiento

El procedimiento de captación de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico intencional. Para la participación de los trabajadores, se coordinó con un contacto interno en el área de Tesorería, quien ayudó a poder captar la colaboración voluntaria de todo el área. La evaluación se realizó través de un formulario virtual, en esta evaluación se adjuntaba un consentimiento informado, la ficha sociodemográfica y los tres cuestionarios del estudio. Se realizó la evaluación en una plataforma virtual y por medio del correo electrónico se les envió a los participantes para que respondan los instrumentos. El formulario virtual se aplicó durante el periodo de una semana.

Análisis de datos

Para poder responder a los objetivos del estudio se realizó un análisis estadístico usando el programa SPSS v.21. En primer lugar, se llevaron a cabo los análisis descriptivos para las variables del estudio. Posteriormente, se analizó la confiabilidad de cada una de las escalas, así como se realizó un análisis exploratorio y de normalidad el cual resultó ser, para todos, de carácter no normal. Cabe resaltar que este estudio es de tipo correlacional, ya que el objetivo es explorar las relaciones entre las variables antes descritas. Debido a los resultados antes obtenidos, se realizaron correlaciones no paramétricas entre el involucramiento laboral con los recursos personales de autoeficacia y autoestima organizacional para explorar qué relaciones resultaron significativas. Por otro lado, se analizaron a nivel descriptivo las variables de involucramiento laboral, autoestima organizacional y autoeficacia, para explorar el comportamiento de la muestra.

Resultados

Se planteó como objetivo general explorar la correlación entre la variable del involucramiento laboral con los recursos personales de autoeficacia y autoestima organizacional. Asimismo, con los resultados descriptivos, se pudo obtener y analizar datos que contribuyeron al objetivo general del estudio.

A nivel descriptivo, considerando los puntajes máximos de cada instrumento, la variable de involucramiento laboral obtuvo una media de 36.3 ($DE = 5.056$), la autoestima organizacional de 42.87 ($DE = 4.038$) y la autoeficacia de 29.89 ($DE = 3.568$) (ver Tabla 1). Respecto a los resultados obtenidos en los datos demográficos, se pudo evidenciar que la muestra presenta una media de 18.39 años de permanencia en la institución; es decir que se han mantenido trabajando casi veinte años en la institución; ello se relacionaría también con la edad que se encontró en la muestra, pues corresponde a una población adulta y mayor con una media de 47,71 años de edad. (ver Tabla 2).

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos de las variables (n = 84)

	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>Max Posible</i>
1. Involucramiento Laboral	22	45	36.3	5.056	54
2. Autoestima Organizacional	34	50	42.87	4.038	50
3. Autoeficacia	21	36	29.89	3.568	40

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos de la variable Tiempo de Permanencia y Edad (n = 84)

	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>
1. Tiempo de Permanencia	1	35	18.39	10.58
2. Edad	22	64	47,71	11,446

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se halló una distribución no paramétrica. Por ende, se realizó un análisis de correlación de Spearman (ver Tabla 3).

Tabla 3.

Consistencia Interna (α de Cronbach en la diagonal y Correlacion Spearman entre las variables ($n = 84$))

	1	2	3
1. Involucramiento Laboral	(.86)		
2. Autoeficacia	.385**	(.81)	
3. Autoestima Organizacional	.453**	-	(.82)

Nota: ** $p < .01$, * $p < .05$

Al explorar la correlación entre la variable de autoeficacia y el involucramiento laboral, se encontró, según el criterio de Cohen (Cohen, J.,1988), que existe una correlación positiva, significativa y mediana ($r = .385$; $p = .00$), asimismo, se encontró que la variable de involucramiento laboral y autoestima organizacional presenta una correlación positiva, significativa y mediana ($r = .453$; $p = .00$).

Discusión

El objetivo del estudio es explorar la relación entre el involucramiento laboral con los recursos personales de autoeficacia y autoestima organizacional en una institución pública de Lima. Al analizar las correlaciones entre las variables mencionadas se pudo encontrar resultados significativos lo cual discutiremos a continuación.

En relación a los resultados descriptivos, se encontró que la muestra obtuvo un promedio alto en autoestima organizacional y medio en la variable de autoeficacia, ello con respecto a sus máximos posibles. Por otro lado, la variable de involucramiento laboral obtuvo un nivel medio en los resultados descriptivos; es así que podemos concluir que nuestra muestra es un grupo de trabajadores con un nivel medio de involucramiento laboral.

En cuanto a las correlaciones encontradas, se halló una relación positiva, significativa y de intensidad media entre el involucramiento laboral y la autoestima organizacional, resultados que también se han obtenido en investigaciones revisadas al respecto por distintos autores (Mäkikangas et al., 2013). Por ende, los resultados de esta correlación están relacionados a los resultados descriptivos que se obtuvieron en la variable de autoestima organizacional, pues, se encontró que la muestra obtuvo altos niveles de autoestima organizacional en comparación a las demás variables y según los estudios antes revisados, altos niveles de autoestima organizacional están relacionados a altos niveles de involucramiento laboral.

El resultado obtenido en la variable autoestima organizacional se debería a su contexto organizacional en donde se encuentra nuestra muestra, pues según la teoría, la autoestima organizacional consta de cuatro desencadenantes, los cuales son el contexto organizacional, la estructura organizacional, las relaciones interpersonales y la cultura organizacional. El contexto organizacional en nuestra muestra estaría conformado por la

reputación de la institución pública; entre las mas importantes, es que pertenece al principal sector económico del país y al grupo de las instituciones públicas con mejores resultados (Gestión.pe, 2016); así mismo, existen reportes que le atribuyen una buena reputación, ya que pertenece a las primeras posiciones en el ranking de ejecución de inversiones de los sectores públicos (Gestión.pe, 2016). Por ende, los altos niveles de autoestima organizacional encontrados en la muestra puede atribuirse al prestigio que tiene esta institución pública respecto a las demás instituciones del Estado; es decir, se debe a su contexto organizacional que según la teoría es uno de los principales desencadenantes de la autoestima organizacional.

Además, según la teoría, la autoestima organizacional es definida como el grado en que el individuo piensa que es capaz, significativo y valeroso para una organización (Pierce, J. L., & Gardner, D. G., 2004), así como, el grado de confianza en sí mismo sobre su capacidad de proporcionar valor significativo a una organización (Kanning y Hill, 2012). En nuestra muestra, encontramos que las funciones que realizan los trabajadores no solo es provechoso para su desarrollo profesional sino, también, significativo e importante para el país; ello se debe a que los objetivos de la institución contribuyen en actividades importantes y necesarias para el desarrollo del país, ya que esta institución tiene como principal función armonizar la política económica y financiera, a través de la transparencia y responsabilidad fiscal, contribuyendo al crecimiento económico y sostenido del país (Gestión.pe, 2016); (MEF, 2017a). Ser parte de un trabajo que tenga objetivos desafiantes e importantes para el país, puede incrementar el grado de significancia y valoración del trabajador hacia su centro de labores, esto es uno de los conceptos claves y necesarios para que la autoestima organizacional se desarrolle según la teoría revisada.

Asimismo, en diversas investigaciones, se halló que existe una correlación negativa entre la autoestima organizacional y las intenciones de salida del centro de

trabajo, es decir, que altos niveles de autoestima organizacional esta relacionado a baja intención de salida en el trabajo (Pierce y Gardner, 2004; (Hui y Lee, 2000). En nuestra muestra se encontró una baja rotación e intención de salida del trabajo, pues los resultados descriptivos sobre el tiempo promedio de un trabajador en la institución es de 18.39 años.

En conclusión, nuestra muestra presenta un alto nivel de autoestima organizacional, debido a que, según la teoría revisada, se puede relacionar con el prestigio nacional de la institución pública estudiada, la importancia del rol del trabajador en la organización y a la baja rotación de su personal. Asimismo, la autoestima organizacional resulta ser un antecedente importante y significativo para el involucramiento laboral, pues en investigaciones se encontró que altos niveles de autoestima organizacional provocan como consecuencia que los trabajadores desarrollen altos niveles de motivación intrínseca, compromiso, buena adaptación a los cambios, baja intención de salida, entre otros, variables que, en diferentes investigaciones, se ha comprobado presentan correlaciones positivas y significativas con el involucramiento laboral (Hui y Lee, 2000; Pierce y Gardner, 2004; Bakker y Demerouti, 2008a); ello se evidencia en nuestros resultados, pues en nuestra muestra existe una correlación de intensidad media entre la autoestima organizacional y el involucramiento laboral; por lo tanto, nuestra muestra no solo presenta altos niveles de autoestima organizacional, si no también trabajadores más propensos a experimentar altos niveles de involucramiento laboral.

Por otro lado, se halló una correlación positiva, mediana y significativa entre las variables de autoeficacia e involucramiento laboral. Diferentes investigaciones han puesto en evidencia que la autoeficacia se relaciona con la persistencia, la dedicación y la satisfacción en las acciones que las personas realizan, conductas propias y relacionadas a las dimensiones del involucramiento laboral: vigor, dedicación y absorción anteriormente descritas (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, y Grau, 2000; Salanova, Bresó y Schaufeli, 2005; Mäkikangas et al., 2013).

Asimismo, descriptivamente la variable de autoeficacia resultó tener un nivel medio en nuestra muestra en comparación al resto de variables; según la Teoría Social Cognitiva, la autoeficacia influye en la forma de actuar, pensar y sentir de las personas (Salanova et al., 2005); al mismo tiempo, las personas con niveles altos de autoeficacia muestran sentimiento de confianza en las capacidades propias para manejar adecuadamente ciertos estresores de la vida (Bandura, 1997; Sanjuán, Pérez y Bermúdez, 2000). En el caso de nuestra muestra, la gran mayoría de personas son profesionales con varios años de experiencia en la institución, especialistas en sus funciones dentro de la institución y adultos de edad media; pues, según los resultados, se encontró que esta institución presenta muy baja rotación (los trabajadores se mantiene laborando en la institución por un promedio de 18 años) y presentan, en promedio, 47 años de edad correspondiente a un grupo de adultez media (Santrock, 2006). Estas son características que corresponden a las personas autoeficaces, pues se caracterizan por ser personas maduras con tendencia a confiar en sus propias competencias y capacidades dentro del trabajo, lo cual puede elevar las probabilidades de éxito en las tareas que se desempeñan, así como tener un sentimiento estable de competencia personal para manejar de forma eficaz una gran variedad de situaciones estresantes. (Sanjuán et al., 2000), (Salanova et al., 2005). Por ende, la muestra es un grupo con tendencia a tener creencias positivas en sus capacidades para organizar y ejecutar acciones con la finalidad de conseguir sus metas (Bandura, 1997).

Es por ello, que existe una correlación positiva y mediana entre la autoeficacia con el involucramiento laboral en nuestros resultados, pues, según lo estudios, la autoeficacia funciona como un desencadenante de comportamientos que se relacionan con los diferentes niveles del involucramiento laboral (Bandura., 2001; Salanova et al., 2005); ello se debe a que las creencias de eficacia proporcionan a la persona un mecanismo “automotivador”, ya que como consecuencia de la auto-observación de las

propias competencias, la persona se impone a sí misma metas que a su vez movilizan el esfuerzo, la orientación a metas y la persistencia en el tiempo (Bandura, 1997, 2001; Salanova et al., 2005). Por lo tanto, nuestra muestra se trata de un grupo con tendencia a las creencias de autoeficacia y, por ende, con tendencia a desarrollar buen nivel de involucramiento laboral, como sugieren nuestros resultados y las investigaciones antes revisadas.

Por lo tanto, según los resultados analizados, nuestra muestra esta compuesta por trabajadores con autoeficacia y autoestima organizacional, así como con involucramiento laboral; por ende, son trabajadores con tendencia a vivir su trabajo como una experiencia estimulante y enérgica, pues los motiva a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo (vigor); como una actividad significativa y valiosa (dedicación); y como algo interesante y apasionante (absorción) (Bakker, Schaufeli, Leiter y Taris, 2008b), lo cual puede asegurar a la institución que su fuerza laboral tenga un mejor desempeño en el trabajo, pues según Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011), el involucramiento laboral puede predecir el desempeño laboral porque las personas experimentan emociones positivas dentro de su trabajo, lo cual incluye alegría y entusiasmo facilitando el aprendizaje y habilidades necesaria para la ejecución de sus funciones; tienen un mejor estado de salud lo cual facilita a que puedan dedicar toda su energía a trabajar; generan sus propios recursos aceptando el feedback y pidiendo ayuda para mejorar su trabajo; y por ultimo, transfieren su involucramiento laboral a sus compañeros de trabajo, ya que ello se puede transferir al grupo y de esta manera mejorar el trabajo en equipo. Esos cuatro mecanismos psicológicos pueden, según Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011), explicar la asociación positiva entre involucramiento laboral y desempeño.

Cabe resaltar que se experimentará altos niveles de involucramiento laboral en las organizaciones donde los empleados sientan que pueden desarrollarse como miembros importantes de la institución y en donde se promueva el desarrollo de un buen contexto

organizacional, relaciones interpersonales y cultura (Mauno et al., 2007). De esta manera, las instituciones se asegurarían de obtener y mantener un buen desempeño laboral y productividad, así como de retener el talento humano (Bakker y Demerouti, 2008; Harter, Schmidt, Killham y Agrawal, 2009; Mäkikangas et al., 2013; Costagliola, et al., 2015).

En conclusión, en nuestro estudio se pudo hallar correlaciones positivas entre la variable de involucramiento laboral con los recursos personales de autoeficacia y autoestima organizacional; de esta manera, se cumplió el objetivo de la tesis el cual suscribía explorar la correlación entre estas variables en una institución limeña con la finalidad de entender mejor cómo se comportaban estas variables en nuestra población, así como tener más estudios sobre la variable del involucramiento laboral, pues es de suma importancia conocerla y entenderla tanto en el área académica como organizacional debido a su poder predictivo para medir el desempeño laboral.

Asimismo, al demostrar que la autoestima organizacional y la autoeficacia tienen efecto directo en el involucramiento laboral, es esencial que las organizaciones, y en especial las áreas encargadas de velar por la gestión humana, provean a sus trabajadores de programas que ayuden a desarrollar estos recursos personales para poder lograr mejores niveles de involucramiento laboral y, por consiguiente, poder tener un mejor desempeño laboral. Este tipo de programas se podrían implementar en talleres de capacitación de desarrollo de habilidades blandas que permitan a sus trabajadores el espacio para su conocimiento y desarrollo; de esta manera, se tendría en cuenta no solo el desempeño laboral de los trabajadores para el crecimiento de la empresa sino también de la persona en si misma.

Limitaciones y recomendaciones para futuros estudios:

Con respecto a las limitaciones del presente estudio, podemos considerar el tamaño de la muestra, ya que fue una muestra pequeña solo de 84 trabajadores. Además, en esta oportunidad solo participó un área administrativa de toda la organización; para futuras investigaciones, se recomienda trabajar con una muestra más grande y con varias áreas de la empresa, de esta manera se podrá contar con más data representativa.

En esta oportunidad, se realizó un estudio cuantitativo de correlación; sin embargo, para poder tener más información sobre el comportamiento de la variable y datos que nos ayuden a tener una mejor aproximación, se recomienda realizar una regresión lineal para estudiar la relación entre las variables a más profundidad, así como complementar el estudio con una exploración cualitativa de las variables, de esa manera se podrá analizar mejor la data, complementando los resultados cuantitativos obtenidos.

Por último, ya que este estudio se realizó en una institución pública especializada en temas de economía y finanzas, se recomienda aplicar la evaluación en una muestra con características más diversas tanto en edad y profesión; de esta manera, se asegura que no haya ruidos en los resultados y que el análisis sea el más ajustado a la realidad actual; asimismo, se recomienda realizarlo en otras instituciones públicas y/o privadas para comparar los resultados y tener un mejor análisis de las variables en nuestra población.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, H., Salanova, M. y Llorens, S., 2011. ¿Cómo Predicen las Prácticas Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo?: El Rol de la Confianza Organizacional. *Cienc Trab.* Jul-Sep; 13 [41]:125-134
- Alonso, P., De la Cruz, R., Payne, J., Strafe, M., Alonso, J. y Linder, A. (2007). Republica del Peru: Evaluacion de la gobernabilidad democrática. *Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=917346>
- Baessler, J. y Schwarzer, R. (1996). Evaluación de la autoeficacia: Adaptación española de la escala de Autoeficacia General. *Ansiedad y Estrés*, 2, 1-8.
- Baena, E. (11 noviembre del 2009). El Sector Publico. *Aprendeconomia*. Recuperado de <https://aprendeconomia.com/2009/11/11/3-el-sector-publico/>
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44, 1175–1184.
- Bandura, A. (1996). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008a). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008b). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo? *Ciencia & Trabajo*, 13(41), 135 – 142. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/>
- Bakker, A., Demerouti, E., & Vergel, I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1:389–411. Doi: 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235
- Cid, P., Orellana, A., & Barriga, O. (2010). Validación de la escala de autoeficacia general en Chile. *Revista médica de Chile*, 138(5), 551-557.
- Costagliola, P., Larraechea, R. & Rodríguez, M. (2015). *Engagement en el trabajo ¿Qué mueve el engagement en las empresas chilenas?* Capital Humano y Productividad - Innovum. Chile: Fundación Chile.

- Csikszentmihalyi, M. (1990). Flow: The psychology of optimal experience. New York: Harper and Row. *General Psychology*, Vol. 6, pp. 307-24.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. (2.da ed.). Hillsdale: Erlbaum.
- Flores, C., Fernández, M., Merino, C., Guimet, M., & García, J. (2015). *Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia*. Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206
- Gestión.pe (2016, 04 de julio). Ranking de Ejecución de Inversiones del Sector Público en el primer semestre. Diario *Gestión.pe*. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/ranking-ejecucion-inversiones-sector-publico-primer-semestre-2164679/1>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87, 268-79.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., Killham, E. A., & Agrawal, S. (2009). *Q12 meta-analysis: The relationship between engagement at work and organizational outcomes*. Washington, DC, USA: The Gallup Organization.
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Huisman, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior*, 69(2), 222-235.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of general psychology*, 6(4), 307.
- Hui, C., & Lee, C. (2000). Moderating effects of organization-based self-esteem on the relationship between perception of organizational uncertainty and employee response. *Journal of Management*, 26(2): 215-232.
- Judge, T. A., Van Vianen, A. E. M., & De Pater, I. (2004). Emotional stability, core self-evaluations, and job outcomes: A review of the evidence and an agenda for future research. *Human Performance*, 17, 325-346.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A., & Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90, 257-268.
- Kahn WA. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Acad. Manag. J.* 33:692-724

- Kanning, U. P., & Hill, A. (2012). Organization-based self-esteem scale—adaptation in an international context. *Journal of Business and Media Psychology*, 3(1), 13-21.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321–349.
- Mäkikangas, A., Feldt, T., Kinnunen, U., & Mauno, S. (2013). Does personality matter? A review of individual differences in occupational well-being. *Advances in positive organizational psychology*, 1, 107-143.
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of vocational behavior*, 70(1), 149-171.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- MEF (2017a). Información General: Acerca del Ministerio. *Ministerio de Economía y Finanzas*. MEF. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/acerca-del-ministerio>
- Mondy R.W.(2010). *La administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Educacion.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L., & Dunham, R. B. 1989. Organization-based self-esteem: Construct definition measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 32: 622–648.
- Pierce, J. L., & Gardner, D. G. (2004). Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. *Journal of management*, 30(5), 591-622. *Happiness Studies*, 7, 1–22.
- Rodríguez, R. L., Martínez, M., & Salanova, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. *Universitas Psychologica*, 13(3), 961-974. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.joet>
- Santrock, J. (2006). *Psicología del Desarrollo*. El Ciclo Vital. Madrid: Mc Graw Hill.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M., y Grau, R. (2000). Desde el ‘burnout’ al ‘engagement’: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134.

- Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W. B. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del engagement. *Ansiedad y estrés*, 11.
- Salanova, M., Bakker, A. B., & Llorens, S. (2006). Flow at work: Evidence for an upward spiral of personal and organizational resources. *Journal of Happiness Studies*, 7, 1–22.
- Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B. (2011). “Yes, I can, I feel good, and I just do it!” On gain cycles and spirals of efficacy beliefs, affect, and engagement. *Applied Psychology*, 60(2), 255-285.
- Schaufeli WB, Salanova M, González-Romá V, Bakker AB (2002) The measurement of burnout and engagement: a confirmatory factor analytic approach. *J Happiness Stud.* 3:71–92.
- Schaufeli, W.B. and Bakker, A.B. (2003), “UWES – Utrecht work engagement scale: test manual”, Department of Psychology, Utrecht University, Utrecht, available at: www.schaufeli.com
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315
- Schmitt, A., Den Hartog, D. N., & Belschak, F. D. (2016). Transformational leadership and proactive work behaviour: A moderated mediation model including work engagement and job strain. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. An introduction. *American Psychologist*, 55, 5–14.
- SERVIR (2014). Características del servicio civil peruano. Recuperado de http://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR-El_servicio_civil_peruano-Anx1.PDF
- Sanjuán, P., Pérez, A., & Bermúdez, J.(2000). Escala de autoeficacia general: datos psicométricos de la adaptación para población española. *Psicothema*, 12(Su2),509-513.[fecha de Consulta 30 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0214-9915. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=727/72797116>
- Unidad de Coordinación para el Desarrollo del Capital Mental (2016). *Capital Mental - Qué es y cómo potenciar su desarrollo*. Buenos Aires: Jefatura de Gabinete de Ministros

- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009a). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 183-200.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009b). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational behavior*, 74(3), 235-244.
- Zapata, N. & Melo, R. (2015). Engagement y productividad en las empresas. Universidad del Rosario: *Administración de negocios internacionales*. Bogotá.



Apéndices

Apéndice A: Escala de Work Engagement (UWES -9)

A continuación hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presente a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	REGULARMENTE	BASTANTES VECES	SIEMPRE
0	1	2	4	5	6

		0	1	2	3	4	5
1	En mi trabajo me siento lleno de energía						
2	Mi trabajo me inspira						
3	Me “dejo llevar” por mi trabajo						
4	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar						
5	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo						
6	Estoy inmerso en mi trabajo						
7	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo						
8	Estoy orgulloso con el trabajo que hago						
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo						

Apéndice B: Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996)

No hay respuestas buenas ni malas. Lea cada una de las afirmaciones y marque el casillero con el número que refleje su parecer.

INCORRECTO	APENAS ES CIERTO	GENERALEMENTE ES CIERTO	CIERTO
1	2	3	4

		1	2	3	4
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.				
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente				
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.				
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados				
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.				
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo(a) porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.				
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.				
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.				
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.				
10	A l tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.				

Apéndice C: Escala OBSE de Pierce, Gardner, Cummings, and Dunham (1989)

A continuación hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presente a continuación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	Se me toma en serio.					
2	Confían en mí.					
3	Soy importante.					
4	Puedo ejercer influencia.					
5	Se me valora.					
6	Soy servicial.					
7	Se cuenta conmigo.					
8	Soy cooperador.					
9	Se cree en mí.					
10	Soy eficiente.					

Apéndice D: Ficha de Datos Sociodemográficos**DATOS SOCIODEMOGRAFICOS**

Llene cuidadosamente la ficha con sus datos.

1. Edad: _____
2. Sexo:
 - a. Femenino ()
 - b. Masculino ()
3. Nacionalidad: _____
4. Lugar de Residencia (Distrito): _____
5. Grado de instrucción:
 - a. Secundaria Completa ()
 - b. Técnica ()
 - c. Universitaria ()
6. Carrera: _____
7. Lugar de trabajo: _____
8. Posición actual de trabajo: _____
9. Tiempo de trabajo en empresa actual: _____